

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BATU
(Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)**

Nimas Aulia Nandha Pratama¹, Slamet Muchsin², Roni Pindahanto Widodo³
*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: nimasaulia11@gmail.com*

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berawal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu meluncurkan beberapa inovasi pelayanan publik guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri, diantaranya yaitu, Mobil Senyum, 3 in 1, dan PKK Penak. Inovasi-inovasi ini dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat yang memiliki kepadatan aktivitas sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumennya, selain itu juga memudahkan untuk masyarakat yang sudah lanjut usia, penyandang cacat atau berkebutuhan khusus agar mereka tidak harus bersusah payah datang ke kantor dispenduk capil dan memberikan pelayanan terbaik agar mereka tetap merasa aman dan nyaman.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitiannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jenis data penelitian ini yakni data primer dan sekunder dengan sumber data yang berasal dari dokumen, foto, jurnal kegiatan, catatan, laporan, dll. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model Analisis Data Kualitatif (Milles, Matthew B. Hubberman A :1992). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. (2) Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat langsung, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan dilapangan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya pertemuan rutin kepada instansi-instansi terkait setiap satu sampai tiga bulan sekali, bertujuan untuk evaluasi membangun pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dan juga terdapat fasilitas untuk ibu dan anak seperti ruang menyusui dan tempat bermain anak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengantri lainnya.

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Pendahuluan

Pelayanan publik sendiri memiliki arti memberikan hak dasar kepada masyarakat berdasarkan kepentingannya dari aparatur negara menurut peraturan perundang-undangan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika sesuai dengan undang-undang. Administrasi kependudukan yang biasanya disebut Adminduk adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan

pengelolaan informasi penduduk serta penyalahgunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan pembangunan (Sukowahyono, 2019:3). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut Dispenduk capil merupakan suatu instansi pemerintah yang berwenang melakukan segala perekaman identitas penduduk masyarakat Indonesia.

Dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi Pelaksana

urusan administrasi kependudukan yang mempunyai kewajiban yaitu : (1) mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, (2) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, (3) menertibkan dokumen kependudukan, (4) mendokumentasikan hasil pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, (5) menjamin kerahasiaan dan keamanan data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, (6) melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menjadi fokus penulis dalam penelitian ini, mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sendiri melayani 2 pembagian perekaman dokumen. Pertama, bagian kependudukan. Bagian ini melayani kepengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan. Kedua, bagian Pencatatan Sipil. Bagian ini juga melayani kepengurusan dokumen antara lain seperti, Akta Kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan anak, perubahan nama, salinan akta dan surat-surat keterangan mengenai pernikahan dan kelahiran. Kota Batu sendiri terbagi menjadi 3 kecamatan, yaitu kecamatan Batu, Bumiaji, dan Junrejo. Berdasarkan pada laporan persebaran penduduk bulan September tahun 2019 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu total keseluruhan penduduk sebesar 216.319 jiwa.

Dengan banyaknya persebaran penduduk di kota Batu, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan masyarakatnya. Yang pertama, masih kurang nya pemahaman dari masyarakat mengenai tata cara atau prosedur pengurusan dokumen yang akan mereka buat. Hal ini menimbulkan petugas mengalami kesulitan dalam pencatatan atau perekaman data identitas penduduk tersebut. Kedua, ketersediaan blangko dokumen yang kurang juga akan menghambat jalannya proses pembuatan dokumen yang akan mempengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Sementara dalam masalah ini mengenai ketersediaan jumlah blangko dokumen merupakan penyediaan dari kantor pusat yang diberikan pada Dispenduk Capil Kota Batu. Sehingga Dispenduk Capil Kota Batu hanya dapat menunggu kapan ketersediaan kembali blangko dokumen tersebut. Ketiga, masih kurangnya akses layanan di kantor Dispenduk Capil Kota Batu untuk masyarakat lanjut usia dan penyandang cacat. Berdasarkan pengalaman magang penulis, masih belum menjumpai sarana

untuk masyarakat yang lansia dan penyandang cacat. Mereka akan kesulitan dan memperlambat waktu antrean loket mengingat banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen mereka dan meluangkan waktu bekerja mereka untuk mendapatkan layanan prima dari pegawai pemerintah.

Dispenduk capil kota Batu meluncurkan beberapa inovasi pelayanan publik guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri, diantaranya yaitu, Mobil Senyum, 3 in 1, dan PKK Penak. Inovasi-inovasi ini dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat yang memiliki kepadatan aktivitas sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumennya. Dalam inovasi pelayanan publik tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Pencatatan Sipil Kota Batu. Dengan judul “Efektivitas Inovasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini untuk :

1. Mengetahui seberapa efektifnya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan berdampak kepada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Manfaat Penulisan

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian “Efektivitas Inovasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah :

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang efektivitas inovasi dalam pelayanan publik serta untuk memenuhi penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang.

2. Manfaat secara Teoritis
Dari dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai program pelayanan publik dengan menggunakan berbagai inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik dan meningkatkan antusias masyarakat terhadap program tersebut.
3. Manfaat bagi Instansi
Sebagai masukan untuk meningkatkan inovasi program dalam pelayanan publik yang berdampak peningkatan kepercayaan masyarakat pada setiap pemberian layanan sehingga dapat menjadikan pelayanan publik yang berkualitas.
4. Manfaat bagi Masyarakat
Dengan penelitian ini, diharapkan dapat sebagai upaya masyarakat mengetahui inovasi-inovasi pelayanan publik diantaranya yaitu, mobil senyum, PKK Penak, dan 3 in 1 yang di luncurkan oleh dispenduk capil guna meningkatkan antusiasme masyarakat dalam kepengurusan dokumen miliknya.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon 2017. Oleh Linda Rahmawati 2017. Pada penelitian ini berfokus pada efektivitas pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cilegon. Hasil penelitian tersebut adalah efektivitas pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cilegon dinyatakan efektif karena mendapatkan penilaian lebih dari 70%. Hal tersebut diperkuat dari penilaian responden selaku pemohon penerbitan kartu KIA yang menyatakan efektivitas program KIA dalam kategori penilaian yang baik. Dan juga dilihat dari peningkatan kemampuan pelaksanaan program KIA.
2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Oleh Ones Gita Crystalia 2015. Fokus pada penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan mengetahui faktor-faktor seperti pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo. Hasil penelitian ini ialah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphyaty*. Adapun faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana, sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani, dan adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

3. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu) Oleh Victoria Ndia, Cahyo Sasmito 2019. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan produk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang membuat sebuah inovasi pelayanan akta kelahiran yaitu pelayanan 3 In 1 yang dikhususkan untuk anak yang baru lahir. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 In 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan 6 komponen yaitu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu pada faktor pengambat ialah masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses secara online atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang belum bisa memahami internet untuk mendaftar secara *online*, serta nama pada kartu keluarga dengan akta nikah tidak sama. Sedangkan faktor pendukungnya ialah sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang sudah baik, serta adanya keterlibatan atau kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan Rumah Sakit dan juga Puskesmas yang ada di Kota Batu.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode riset yang sifatnya deskriptif, menggunakan analisis, mengacu pada data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan pendukung, serta menghasilkan suatu teori. Metode penelitian kualitatif bersifat subjektif dari sudut pandang partisipasi secara deskriptif sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Dengan kata

lain, metode riset ini lebih bersifat memberikan memberikan gambaran secara jelas suatu permasalahan sesuai dengan fakta di lapangan. (Maxmanroe, 2019)

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan sub fokus :
 - a. Inovasi pelayanan publik Mobil Senyum dan indikator efektivitas pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi
 - b. Inovasi pelayanan publik PKK Penak dan indikator efektivitas pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi
 - c. Inovasi pelayanan publik 3 In 1 dan indikator efektivitas pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan sub fokus :
 - a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
 1. Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan untuk ibu dan anak seperti ruang menyusui dan tempat bermain anak. Sehingga memberikan kenyamanan untuk masyarakat yang sedang mengantri lainnya.
 2. Kerjasama dengan beberapa pihak-pihak lain dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.
 3. Memberikan semangat dan *briefing* sebelum memulai segala aktivitas pekerjaan untuk para pegawai yang berada di loket maupun di lapangan.

- b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

1. Kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik 3 In 1.
2. Masih belum adanya sarana dan prasarana untuk penyandang cacat atau difabel.
3. Kurangnya sarana untuk inovasi jemput bola seperti halnya terdapat 1 unit mobil untuk keliling melayani masyarakat. Tidak stabilnya server pusat atau jaringan ketika berada di lapangan, karena mayoritas wilayah Kota Batu berada di dataran tinggi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana menjadi fokus penelitian yang akan dilakukan guna memperoleh informasi maupun data terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Sumber Data

Terdapat sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini menurut Lofland (2017) terbagi menjadi dua yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer
Teknik pengumpulan data primer yaitu sumber data utama yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau wawancara melalui catatan tertulis atau perekaman, pengambilan foto.
- b. Data sekunder
Didalam penelitian ini data-data sekunder yang digunakan antara lain literature yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, struktur organisasi, jadwal waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti (Moleong, 2017:158).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diantara dapat melalui :

1. Wawancara
Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Ibu Silvi selaku penanggung jawab inovasi 3 In 1, Ibu Ismi sebagai Seksi Kelahiran dan Kematian dan juga sebagai penanggungjawab pada inovasi PKK Penak,

selanjutnya Bapak Toto selaku Seksi Identitas Penduduk dan penanggung jawab pada inovasi Mobil Senyum, dan Ibu Nuryanti sebagai narasumber dari pihak pemohon atau masyarakat yang menerima pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan pada hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas pelaksanaan pelayanan publik, kondisi lokasi penelitian serta sarana dan prasarana, dan kondisi proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

3. Dokumen

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat-surat permohonan, buku registrasi, foto, proposal inovasi, jurnal kegiatan dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan ini merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Idrus, 2009:148).

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Setelah melalui tahapan reduksi data, langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dalam langkah ini, data akan mudah dipahami jika penyusunan data tersebut disajikan secara terencana dan tersusun. Seperti dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan cara membuat table, grafik, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ketiga, terdapat penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-

bukti yang kuat yang mendukung pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Idrus, 2009:151).

Keabsahan Data

Pada pelaksanaan penelitian untuk bisa mendapatkan kesimpulan yang benar atau valid. Tidak semua hasil penelitian menyajikan data yang paling akurat dalam penelitiannya, maka dari itu tingkat dari kepercayaan sebuah data harus sesuai dengan data yang ada. Pada pelaksanaan penelitian untuk bisa mendapatkan kesimpulan yang benar atau valid. Dan peneliti perlu harus melihat terlebih dahulu tingkat keaslian data dan melakukan pengecekan data melalui pengujian keabsahan data. Uji validasi internal dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

a. Perpanjangan Pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan, penulis melakukan kembali pengamatan seperti kembali ke lapangan untuk mewawancarai narasumber dengan tujuan mendapatkan data yang lebih valid lagi..

b. Meningkatkan Ketekunan

Dalam meningkatkan ketekunan disini ialah melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.

c. Triangulasi

Triangulasi sendiri dalam penelitian kualitatif ialah pengecekan data dari sumber, teknik, dan waktu. Menurut Sugiyono, ada tiga macam triangulasi (Sugiyono, 2014:32):

1) Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik

Dalam penelitian ini melakukan cara dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Apabila hasilnya ternyata berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi pada sumber data untuk memperoleh data yang valid.

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan secara berulang untuk menemukan kepastian data yang benar.

Dari penjelasan diatas, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Pembahasan

Efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Jadi, suatu inovasi dapat dikatakan efektif jika sudah dapat mencapai tujuan dan target yang telah ditentukan sebelumnya oleh instansi maupun perusahaan. Inovasi sendiri yaitu transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. (Hardiansyah, 2018:16). Untuk ukuran efektivitas sendiri penulis menggunakan teori dari Richard M. Steers mengemukakan bahwa ukuran efektivitas yaitu antara lain, Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. (Richard, 1980:9).

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini terdapat 3 inovasi yaitu diantaranya Mobil Keliling, PKK Penak, dan 3 *In* 1. Adapun penjelasan dari ketiga inovasi tersebut sebagai berikut :

Inovasi pelayanan publik Mobil Senyum dan Indikator Efektivitas Pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Mobil senyum atau biasanya juga disebut dengan Mobil Keliling ini bertujuan melayani semua pembuatan atau kepengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Datang, dll khususnya yang berada di Kota Batu dengan sistem jemput bola, yaitu terjun langsung ke masyarakat. Mobil Senyum ini menasar ke kelurahan, desa, lapas dan sekolah. Untuk waktu pelaksanaan inovasi Mobil Senyum sendiri dimulai pada bulan Februari sampai Oktober. Efektivitas inovasi pelayanan publik Mobil Senyum atau Mobil Keliling dapat diukur dengan menggunakan teori dari Richard M. Steers yaitu antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Dalam mengukur pencapaian tujuan efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini, terdapat indikator sebagai berikut:

a. Waktu proses pelaksanaan pelayanan

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Senyum ini tidak ditarget waktu, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu membuat jadwal keliling ke masyarakat pada bulan Februari sampai Oktober. Biasanya

setiap Mobil Senyum ini akan berada di setiap desa selama 4 hari.

b. Sasaran inovasi pelayanan publik

Sasaran inovasi pelayanan publik Mobil Senyum atau Mobil Keliling oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai sadar akan Administrasi Kependudukan.

2. Integrasi

Mobil Senyum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini mulai beroperasi atau berjalan sekitar tahun 2016 akhir. Mobil Senyum ini melayani segala bentuk kepengurusan dokumen kependudukan untuk warga Kota Batu. Dan Mobil Senyum ini menerapkan sistem jemput bola, yaitu mendatangi masyarakatnya langsung ke desa, kelurahan, sekolah, ataupun tempat lain. Mobil Senyum ini akan mendatangi per desa selama 4 hari. Untuk per kecamatan 1-2 hari. Pada inovasi Mobil Senyum atau Mobil Keliling oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu integrasi yang dilakukan yaitu melalui sosialisasi kepada masyarakat dengan diwakili oleh perangkat desa. Berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian, sosialisasi kepada masyarakat ini dilakukan setiap 1 sampai 3 bulan sekali.

3. Adaptasi

Adaptasi sendiri merupakan kemampuan suatu organisasi atau instansi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Pada inovasi pelayanan publik Mobil Senyum sendiri yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu dengan cara bersosialisasi kepada masyarakatnya. Karena tidak akan timbul adaptasi jika tidak adanya sosialisasi. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti saat melakukan penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah melakukan upaya untuk beradaptasi dengan masyarakatnya, ini bisa dilihat dengan melakukan sosialisasi rutin dengan masyarakat yang diwakili oleh perangkat desa setiap 1-3 bulan sekali. Dengan adanya adaptasi ini akan membawa kelebihan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, karena jika adaptasi dari sosialisasi berjalan dengan baik maka akan memudahkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melakukan penyelesaian perekaman identitas kependudukan masyarakat khususnya yang berada di Kota Batu. Kesimpulan dari inovasi pelayanan publik Mobil Senyum ini, jika pada pelaksanaan pelayanan

publik Mobil Senyum dapat dicapai dengan menggunakan indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi, maka inovasi pelayanan publik dapat dipenuhi.

Inovasi pelayanan publik PKK Penak dan Indikator Efektivitas Pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

PKK Penak merupakan singkatan dari PKK Pelayanan Akta Kelahiran Kolektif, munculnya gagasan ini diawali dari adanya kesenjangan perkembangan regulasi dokumen akta kelahiran dengan terbitnya Permendagri nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan kepemilikan akta kelahiran, dengan respon masyarakat yang belum bisa segera menyesuaikan atau mengikutinya. Inovasi pelayanan publik PKK Penak adalah pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat dengan system dan strategi penggabungan antara pelayanan dari rumah ke rumah (*door to door*), pelayanan dengan partisipasi masyarakat TP PKK, pelayanan secara kolektif, pelayanan dengan mengedukasi masyarakat, pelayanan tanpa antri, dan pelayanan menggunakan teknologi informatika atau media sosial.

1. Pencapaian Tujuan

Dalam mengukur pencapaian tujuan dalam inovasi pelayanan publik PKK Penak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini terdapat beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Waktu proses pelaksanaan pelayanan
Pelaksanaan inovasi pelayanan publik PKK Penak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini mulai berjalan tahun 2017 awal. Untuk waktu layanan PKK Penak ini ditarget selama 3 bulan. Inovasi ini bekerjasama dengan PKK yang terdapat di seluruh Kota Batu, yang nantinya masyarakat dapat mengurus dokumen Akta Kelahiran melalui PKK yang terdapat di daerahnya sehingga mereka tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Untuk target setiap PKK harus mencapai 50 dokumen kepengurusan.
- b. Sasaran inovasi pelayanan publik
Inovasi PKK Penak merupakan bentuk kerjasama dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan Tim Penggerak PKK, baik PKK tingkat RW, Desa/Kelurahan dan Kecamatan, yang dikuatkan dengan perjanjian kerjasama. Dalam inovasi pelayanan publik PKK Penak ini

mempunyai sasaran untuk masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran dan seluruh PKK yang terdapat di Kota Batu untuk turut berperan aktif dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Integrasi

Dalam proses pelaksanaannya dimulai pada tahun 2017. Untuk inovasi PKK Penak ini sendiri berkoordinasi dengan seluruh Tim Penggerak PKK yang berada di Kota Batu dengan rincian berjumlah 265 TP PKK, yang terdiri dari : 238 TP PKK RW, 24 TP PKK Desa/Kelurahan, 3 TP PKK Kecamatan, 1 TP PKK Kota. Hal ini diperoleh melalui perjanjian kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan 265 Tim Penggerak PKK. Inovasi pelayanan publik PKK Penak telah membuktikan bahwa telah masuk dalam indikator efektivitas inovasi pelayanan publik karena sudah memenuhi kriteria integrasi.

Selain itu juga dapat dikatakan efisien karena dalam waktu yang relatif singkat dapat melayani masyarakat yang relatif cukup banyak dan dari berbagai lapisan masyarakat, dengan berbagai kondisi, termasuk sampai masyarakat yang memiliki keterbatasan, dibandingkan dengan pelayanan yang sudah dilakukan secara regular selama ini. Namun dalam proses pelaksanaannya terdapat beberapa kendala dalam inovasi pelayanan publik PKK Penak yaitu untuk yang pertama adalah tidak tercapainya target yang telah ditentukan, dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sendiri menargetkan 50 dokumen kependudukan yang harus diperoleh.

3. Adaptasi

Pada inovasi pelayanan publik PKK Penak yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dilihat dari segi adaptasi yaitu tetap dengan cara sosialisasi ataupun bekerjasama dengan pihak-pihak terkait dengan inovasi tersebut. Untuk inovasi pelayanan publik PKK Penak sendiri melakukan kerjasama dengan PKK yang terdapat di tingkat TP PKK RW, TP PKK Desa/Kelurahan, TP PKK Kecamatan dan TP PKK Kota. Pelayanan PKK Penak ini dilaksanakan dari pintu ke pintu (*door to door*), dengan cara TP PKK mendatangi rumah-rumah masyarakat untuk memberikan sosialisasi dan pelayanan, masyarakat hanya perlu menyiapkan berkas persyaratannya, jika akta kelahiran sudah selesai akan dikirimkan ke rumah masyarakat (pemohon) oleh TP PKK. Sehingga penyelenggaraan pelayanan seperti ini

sangat meringankan masyarakat baik tenaga, pikiran, waktu maupun dari segi finansial.

Selain menggunakan sistem *door to door*, pelaksanaan inovasi pelayanan publik PKK Penak ini juga dapat melalui grup *WhatsApp*, ini merupakan forum komunikasi yang juga menjadi sarana edukasi kepada masyarakat khususnya TP PKK dalam meningkatkan wawasan administrasi kependudukan. Tujuan dari adanya kerjasama ini yaitu untuk merubah pandangan masyarakat mengenai pelayanan publik dengan prosedur yang rumit, persyaratan yang sulit, antrian yang panjang, biaya yang tidak jelas menjadikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan sederhana. Kesimpulan dari inovasi pelayanan publik PKK Penak ini, jika pada pelaksanaan inovasi PKK Penak telah dicapai dengan indikator efektivitas berupa pencapaian tujuan dengan waktu proses pelaksanaan pelayanan yang efisien dan sasaran yang telah sesuai dengan tujuan inovasi itu, selanjutnya indikator integrasi dengan bersosialisasi pada masyarakat melalui kerjasama dengan Tim Penggerak PKK yang terdapat di Kota Batu dan untuk menciptakan adaptasi yang baik pada masyarakat, maka efektivitas inovasi pelayanan publik PKK Penak dapat dicapai.

Inovasi pelayanan publik 3 In 1 dan Indikator Efektivitas Pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Inovasi pelayanan publik 3 In 1 merupakan salah satu inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang berfokus pada mempersingkat prosedur pelayanan dengan cara mengeluarkan 3 produk dokumen kependudukan namun hanya butuh 1 dokumen persyaratan atau dapat dikatakan seperti 1 persyaratan mendapat 3 produk dokumen kependudukan. 3 produk dokumen kependudukan yaitu antara lain Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak. Untuk proses pelaksanaan layanan 3 In 1 ini dapat melalui sistem regular, *online*, ataupun jemput bola. Untuk sistem regular sendiri yaitu pihak pemohon atau masyarakat datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang biasanya masyarakat harus mempersiapkan persyaratan sendiri untuk mengurus dokumennya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bekerjasama dengan pihak rumah sakit, puskesmas, dan para bidan yang terdapat di Kota Batu. Masyarakat cukup dengan mendaftar ke bidan, rumah sakit, ataupun puskesmas yang menangani kelahiran anaknya. Kemudian para bidan-bidan

tersebut akan memberikan informasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mengenai laporan adanya kepengurusan dokumen untuk inovasi 3 In 1, setelah itu dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu akan mendatangi ke tempat bidan, puskesmas ataupun rumah sakit untuk mengambil dokumen yang akan diproses.

Untuk jadwal jemput bola ke bidan-bidan yaitu tiga kali dalam satu minggu. Adapun persyaratan yang harus disiapkan untuk inovasi pelayanan publik 3 In 1 ini antara lain sebagai berikut :

- a. Kartu Keluarga Asli
- b. Foto Copy Surat Nikah
- c. Surat Kelahiran dari bidan atau rumah sakit
- d. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk Orang Tua
- e. Foto Copy Saksi 2 Orang

Efektivitas inovasi pelayanan publik 3 In 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat diukur dengan menggunakan teori dari Richard M. Steers yaitu antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Untuk melihat seberapa jauh ukuran pencapaian tujuan dalam inovasi pelayanan publik 3 In 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terdapat beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Waktu proses pelaksanaan pelayanan

Berawal dari tahun 2015 inovasi pelayanan publik 3 In 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini berjalan, untuk waktu pelaksanaan inovasi 3 In 1 sendiri sebenarnya dapat langsung selesai hari itu juga, namun inovasi ini terdapat beberapa sistem pelayanan yang digunakan seperti sistem regular, online dan jemput bola. Pada sistem regular sendiri bisa langsung jadi pada hari itu juga namun dengan persyaratan yang masih menggunakan tandatangan dan stempel dari desa ataupun kecamatan. Jadi untuk sistem ini yang dituntut aktif dalam pelayanan publik adalah masyarakat sendiri. Selanjutnya untuk sistem online, dengan cara masyarakat atau pihak pemohon melengkapi berbagai persyaratan sesuai dengan apa yang diminta di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Dalam sistem online pada inovasi 3 In 1 ini belum berjalan dengan baik, karena terdapat beberapa kendala yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai teknologi internet yang dapat dimanfaatkan untuk mengurus dokumen kependudukan mereka. Yang kedua, yaitu seringnya terjadi kesalahan jaringan atau server gangguan, sehingga mau tidak mau mereka harus menunggu sampai dengan server tersebut

kembali seperti semula. Selanjutnya untuk sistem jemput bola pada inovasi pelayanan 3 In 1 ini memiliki jadwal sendiri yaitu 3 kali dalam satu minggu, yaitu dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mendatangi ke tempat bidan, puskesmas maupun rumah sakit untuk merekap laporan kepengurusan dokumen kependudukan.

b. Sasaran inovasi pelayanan publik

Pada inovasi pelayanan publik 3 In 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini mempunyai sasaran yaitu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya warga Kota Batu untuk sadar akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dengan cara mengurus dokumen pribadinya sendiri, karena identitas pribadi sangat penting bagi Warga Negara Indonesia.

2. Integrasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu kerjasama dengan bidan-bidan, puskesmas, dan rumah sakit yang terdapat di Kota Batu. Dalam hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi-instansi pemerintah. Menurut hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pada inovasi 3 In 1 tidak ada sosialisasi langsung terhadap masyarakat, namun dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu hanya memberikan sosialisasi terhadap pihak-pihak yang bekerjasama dengan mereka seperti misalnya perangkat desa, PKK, bidan, puskesmas serta rumah sakit yang terdapat di Kota Batu.

3. Adaptasi

Adaptasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu pada inovasi pelayanan publik 3 In 1 ini yaitu dengan cara bekerjasama dengan bidan-bidan, puskesmas, dan rumah sakit yang terdapat di Kota Batu. Karena inovasi ini hanya berfokus untuk anak yang baru lahir saja, sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu hanya bekerjasama dengan pihak-pihak yang menangani ibu dan anak. Cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu beradaptasi dengan masyarakat yaitu melalui sosialisasi terhadap perangkat desa, bidan, puskesmas serta rumah sakit. Karena tidak dapat dikatakan bisa beradaptasi jika tidak bersosialisasi atau mengenal masyarakat. Karena pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan atau diterima.

Jadi kesimpulan dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik 3 In 1 yaitu jika pada inovasi 3 In 1

telah dicapai dengan indikator pencapaian tujuan yang dengan waktu proses pelaksanaan yang efisien serta sasaran inovasi untuk masyarakat khususnya ibu dan anak. Selanjutnya indikator integrasi dengan melakukan sosialisasi dengan bidan-bidan, puskesmas, dan rumah sakit agar dapat mencapai indikator adaptasi. Maka, inovasi pelayanan publik 3 In 1 dapat terpenuhi.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Melalui 3 ukuran efektivitas inovasi yaitu meliputi Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi

a. Pencapaian Tujuan

Dalam mengukur pencapaian tujuan efektivitas inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terdapat indikator waktu dalam mengembangkan inovasi-inovasi pelayanan publik itu sendiri dan sasaran inovasi pelayanan publik.

b. Integrasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah melakukan sosialisasi dengan beberapa organisasi lainnya seperti Tim Penggerak PKK, bidan, puskesmas, rumah sakit, dan perangkat desa untuk bekerjasama demi memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat Kota Batu.

c. Adaptasi

Adaptasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu melalui pendekatan, sosialisasi, dan kerjasama dengan masyarakat maupun instansi-instansi lain seperti puskesmas, rumah sakit, desa/kelurahan, kecamatan, dan lain sebagainya.

2. Faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Faktor penghambat dari inovasi pelayanan publik adalah masih belum lengkapnya sarana dan prasarana seperti fasilitas untuk penyandang cacat atau disabilitas, kurangnya unit untuk jemput bola seperti mobil keliling. Kurangnya sumber daya manusia atau pegawai yang ditugaskan untuk jemput bola khususnya inovasi pelayanan publik 3 In 1 karena masih hanya 3 orang saja untuk penugasan di lapangan. Kemudian tidak stabilnya server jaringan saat berada di lapangan, karena wilayah Kota Batu merupakan daerah

dataran tinggi sehingga mengakibatkan susahnya untuk mengakses ke server pusat.

Untuk faktor pendukungnya sendiri yaitu antara lain adanya briefing sebelum memulai aktivitas pelayanan publik, selain itu juga terjalannya sosialisasi terhadap instansi-instansi lain seperti kelurahan, kecamatan, puskesmas, rumah sakit dan lain sebagainya yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas terhadap masyarakat khususnya warga Kota Batu, kemudian terdapat sarana dan prasarana yang dikhususkan untuk ibu dan anak seperti adanya tempat bermain dan ruang menyusui.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebaiknya memberikan sosialisasi bukan hanya kepada instansi-instansi terkait dengan inovasi-inovasi pelayanan publiknya, namun juga harus sosialisasi kepada masyarakatnya langsung, atau juga dapat melalui media sosial, banner, brosur ataupun hal lain yang dapat dijangkau informasinya dengan cepat oleh masyarakat.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu menambahkan fasilitas untuk masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik atau difabel.
3. Jumlah pegawai pada inovasi-inovasi dengan sistem jemput bola dirasa kurang personil, sehingga membutuhkan penambahan jumlah pegawai untuk berada di lapangan.

Daftar Pustaka

Sumber Buku :

- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Fontana, 2009. *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gaya Media
- Hasibuan, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengertian dan Masalah*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik*. Malang : Intrans Publishing
- Kasmir, 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media

- Lubis, Hari S.B dan Martani, 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia
- M Richard Steers, Terj: Magdalena Jamim, 1980. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Muhammad Idrus, 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga
- Moleong, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutarno, 2012. *Serba-Sebi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sedarmayanti, 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara

Skripsi dan Jurnal :

- Cokroaminoto, *Reduksi Data Dalam Analisis Penelitian Kualitatif menurut Miles & Huberman*. <http://www.menulisproposalenelitian.com/2012/07/reduksi-data-dalam-analisis-penelitian.html> diakses pada Tanggal 19 Oktober 2019 pukul 08.38
- Linda Rahmawati, 2017. Skripsi. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon*. Diakses dari <http://repository.fisip-untirta.ac.id/> pada tanggal 11 Oktober 2019 pukul 09.25
- Maria Stella, Abd. Rohman, 2019. *Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan*. Malang : JISIP
- Maxmanroe, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Tujuan, Karakteristik, dan Jenisnya*, <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html> diakses pada tanggal 15 Oktober 2019 pukul 18.37
- Mudjia Rahardjo, 2011. *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. <https://www.uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html> diakses pada tanggal 16 Oktober 2019 pukul 10.15
- Ones Gita, 2015. Skripsi. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Diakses dari <https://eprints.uny.ac.id/28594/> pada tanggal 18 September 2019
- Sukowahyono, 2019. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang*. Malang : MADANI

Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito. 2019. *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*. Malang : JISIP

Wawan E. Kuswandro, 2016. Catatan Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Probolinggo. FISIP Universitas Brawijaya

Undang-Undang :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 8 Ayat
1 Tentang Instansi Pelaksana

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang
Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan,
dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan
Teknologi

Website :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Batu, <https://dispendukcapil.batukota.gi.id>
diakses pada tanggal 25 Oktober 2019 pukul
06.38